

Der „juristische Notfallkoffer“

Kommunikation
im Schadensfall – das passende
und rechtzeitige Gespräch

Dr. Leopold-Michael Marzi
Leiter der Stabsstelle Vorfallsabwicklung und
Prävention, ärztliche Direktion AKH Wien
MH Hannover, 7.9.2017

Fragen zur Schadensbegrenzung im Jahr 1999

- Kann man Fehler und Schäden im Krankenhaus effektiv reduzieren?
- Warum beginnt gerade der Jurist mit Fehleraufarbeitung?
- Gibt es überhaupt einen Handlungsbedarf?

„We cannot change the human condition, but we can change the conditions under which humans work.“

James Reason

Retrospektive Schadensanalyse – Fragestellungen

Wann?

Wo?

Wer?

Warum?

usw....

Der typische Schadensfall passiert einem überdurchschnittlich guten Mitarbeiter in einem Risikofach nach 20 Berufsjahren an einem Freitag im Jänner, März oder Juli aufgrund eines vorangegangenen Fehlers in der Kommunikation und nicht ausreichend kritischen Verhaltens.

Was war nun aufgrund der
gewonnenen Erkenntnisse der
retrospektiven Schadensanalyse
konkret zu tun?

Strategischer Handlungsbedarf

Beschleunigung der Meldungen

Aufbau einer Kommunikation zum Patienten

Die ersten drei Kalendertage entscheiden!

Ökonomischer Handlungsbedarf

Schaffung von Anreizsystemen zur Eindämmung der Schadenszahlungen, da sich immer mehr Versicherungen aus diesem Segment zurückziehen.

Das „2. Opfer“
(Albert Wu)

Fürsorgepflichten des Arbeitgebers
gegenüber dem Schadensverursacher
(Arbeitnehmer)

Gibt es eine Kultur im Umgang mit
Fehlleistungen im Gesundheitswesen?

Kultur im Umgang mit Fehlern ist die
Voraussetzung für gelungene
Fehleraufarbeitung!

Der „juristische Notfallkoffer“

Eine Entwicklung der (inzwischen aufgelösten) Rechtsabteilung des Wiener AKH und der Wiener Städtischen Versicherung

Mitarbeiterorientierter Ansatz
kombiniert mit patientenorientiertem
Handeln

Unkomplizierter Zugang zum Juristen
für jeden via Telefonzentrale auch
außerhalb der Bürozeiten

Warnung:

Der juristische Notfallkoffer kann ohne
richtiges Umfeld und flankierende
Maßnahmen sogar absolut
kontraproduktiv wirken!

Solange Juristen, die Krankenhäuser bei Schadensfällen betreuen, nicht auch außerhalb der normalen Dienstzeiten erreichbar sein wollen, werden sie ein Vielfaches der Zeit mit dem Führen von Prozessen verbringen, die sie selten gewinnen können.

Der Aufbau einer wirklich effektiven
Schadensvermeidung erfordert
berufsübergreifend Teambildung und
dauert einige Jahre!

Der juristische Notfallkoffer wäre mit relativ wenigen Adaptierungen in allen Krankenhäusern und auch für Gesundheitspersonal im vorklinischen Bereich verwendbar.

Erfolgsbilanz seit Einführung des juristischen Notfallkoffers 2007

Alle über den juristischen Notfallkoffer eingelangten Fälle konnten ohne mediales Echo oder ein Gerichtsverfahren schneller erledigt werden und haben spürbar weniger Kosten verursacht.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

leopold-michael.marzi@akhwien.at
marzi@moser-marzi.at